下田市総合福祉会館

指定管理者管理運営の基準

平成 25 年８月 20 日

下田市福祉事務所

《 目 次 》

第１ はじめに.....- 2 -
１ 本書の位置付け.....- 2 -
第２ 指定管理者が行う業務の範囲・内容.....- 2 -
１ 施設管理業務.....- 2 -
２ 維持管理業務.....- 2 -
３ 経営管理業務.....- 2 -
４ 在宅高齢者及び心身障害者に係る保健福祉の増進に関する業務.....- 2 -
５ 自主事業.....- 3 -
第３ 施設管理業務基準.....- 3 -
１ 施設管理業務.....- 3 -
２ 広報業務.....- 4 -
３ その他の業務.....- 4 -
第４ 維持管理業務基準.....- 5 -
１ 保守管理業務.....- 5 -
２ 清掃業務.....- 5 -
３ 設備機器管理業務.....- 6 -
４ 備品管理業務.....- 6 -
５ 駐車場管理業務.....- 7 -
６ 保安警備業務.....- 7 -
７ 目的外使用許可.....- 8 -
８ 修繕に係る経費について.....- 8 -
９ 担保権設定の禁止.....- 8 -
第５ 経営管理業務基準.....- 8 -
１ 事業計画書の作成業務.....- 8 -
２ 事業報告書の作成業務.....- 8 -
３ 事業評価業務.....- 9 -
４ 関係機関との連絡調整業務.....- 9 -
５ 指定期間終了時の引継業務.....- 9 -
第６ 在宅高齢者及び心身障害者に係る保健福祉の増進に関する業務の基準.....- 9 -
１ 通所介護事業及び介護予防通所介護事業.....- 9 -
２ 在宅高齢者の各種相談に関すること.....- 9 -
３ 在宅高齢者のための施設の提供に関すること.....- 6 -
４ 心身障害者のための施設の提供に関すること.....- 9 -
５ その他総合福祉会館の目的を達成するために必要な事業.....- 9 -
第７ 自主事業.....- 10 -
１ 指定管理者の企画による事業.....- 10 -
２ その他事業.....- 10 -
第８ その他.....- 10 -
１ 管理体制の整備等.....- 10 -
２ 記録の保管.....- 10 -
３ その他留意事項.....- 10 -
４ 保険への加入.....- 11 -

第1 はじめに

1 本書の位置付け

市が、下田市総合福祉会館（以下「会館」という。）の管理運営を行う指定管理者を募集するに当たり、応募者を対象に配布する「指定管理者募集要項（平成 25 年 8 月 20 日）」と一体のものである。

本書は、本施設の管理運営に関し、市が指定管理者に要求する管理運営の基準を示すものである。

第2 指定管理者が行う業務の範囲・内容

1 施設管理業務

指定管理者は、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした施設の管理を行うこと。施設管理業務は、以下の業務からなる。

（1） 施設管理運営業務
（2） 広報業務
（3） その他の業務

2 維持管理業務

指定管理者は、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした施設の維持管理を行うこと。維持管理業務は、以下の業務からなる。

なお、本施設周辺の敷地外は維持管理業務の範囲外であるが、指定管理者は、外構等の維持管理業務を行う者と協力して、本施設の維持管理を行うこと。

（1） 保守管理業務
（2） 清掃業務
（3） 設備機器管理業務
（4） 備品管理業務
（5） 駐車場管理業務
（6） 保安警備業務
（7） その他の業務

3 経営管理業務

指定管理者は、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした経営管理を行うこと。

経営管理業務は、以下の業務からなる。

（1） 事業計画書の作成業務
（2） 事業報告書の作成業務
（3） 事業評価業務
（4） 関係機関との連絡調整業務
（5） 指定期間終了時の引継業務

4 在宅高齢者及び心身障害者等に係る保健福祉の増進に関する業務

指定管理者は、指定期間にわたって、会館の設置趣旨に基づき本書の基準を満たした在宅高齢者及び心身障害者に係る保健福祉の増進に関する業務を行うものとする。

設置趣旨に基づく業務は、以下の業務からなる。

（1） 通所介護事業及び介護予防通所介護事業

(2) 在宅高齢者の各種相談に関すること
(3) 在宅高齢者のための施設の提供に関すること
(4) 心身障害者のための施設の提供に関すること
(5) その他総合福祉会館設置の目的を達成するために必要な事業

5 自主事業

指定管理者は、会館の設置趣旨に基づき、指定期間にわたって、本書に示す基準を満たした上で自主事業を実施できる。

自主事業は、以下の業務からなる。

(1) 在宅高齢者の生きがいと健康増進のための事業
(2) 心身障害者の福祉向上のための事業
(3) その他の事業

第3 施設管理業務基準

1 施設管理業務

(1) 基本要件

①施設の休館日

- 原則毎週日曜日とする。ただし、保守点検等施設の安全性を確保するために必要な場合や利用状況等を考慮して休館することができる。
- 12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで。

②施設の開館時間

- 原則として本施設の貸出時間は午前 9 時から午後 4 時 30 分までとする。
- 指定管理者が市長の承認を得て変更することができる。

③利用料金

- 利用料金については、下田市総合福祉会館の設置及び管理に関する条例に規定する範囲内で、市長の承認を得て指定管理者が定める。
- 施設の有効利用、利用促進、利便性の向上等を考慮し、割引料金等を設定することができる。
- 徴収した利用料金については、必要な帳簿を作成する。
- 利用料金は前納とする。
- ただし、附属設備及び備品に係る利用料金については、使用後速やかに納入させる。

(2) 施設運営業務

指定管理者は、以下の業務を行う。

①施設の運営等

- 利用者が教養娯楽室を利用して活動を行う上で、必要な指導・助言を行うこと。
- 受付業務には 1 名以上を配置し、利用者へのサービスに支障なく対応できる人員体制とすること。
- 使用申請時には利用者からの相談を受け付けること。
- 使用許可書等申請に係る事務の処理日数は、1 日とする。
- 施設利用者とは利用日以前（概ね 1 か月前）に十分な打合せを行う。
- 各種利用のための書類及び利用者に対する利用の手引きを作成する。

・ 電話による問い合わせや、施設見学等へ対応する。

②使用の受付

・ 次年度において優先される利用日程（例：○○大会）については、指定管理者はその日程や、施設の管理を妨げない範囲において本施設の使用受付及び使用許可を行う。
・ 使用許可書は、市が定める様式に準じ、あらかじめ市長の承認を得て指定管理者が定めた様式により、指定管理者が発行する。
・ 使用許可にあたっては、下田市総合福祉会館の設置及び管理に関する条例、同条例施行規則、下田市行政手続条例、下田市聴聞及び弁明の機会の付与に関する規則を遵守して行うこと。

③料金の徴収

・ 指定管理者は、使用者が使用許可申請書を提出する際に、利用料金の徴収を合わせて行う。
・ 指定管理者は、徴収した全ての利用料金について必要な帳簿を作成すること。

④入館及び退館への対応

・ 指定管理者は、施設利用者の入館及び退館に関する手続を行う。その場合、利用者の利便性及び安全性に十分に配慮すること。

⑤急病等への対応

・ 本施設の利用者、来館者等の急な病気、けが等に対応できるよう、近隣の医療機関等と連携し、緊急時には的確な対応を行うこと。

⑥緊急時の対応

・ 指定管理者は、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等についての対応計画を作成し、緊急事態の発生時には的確に対応すること。
・ 指定管理者は、災害時等に市が緊急に防災拠点、避難場所等として本施設を使用する必要があるときは、市の指示により、優先して広域応援部隊、避難者等を受け入れることとする。

2 広報業務

指定管理者は、施設のＰＲ及び情報提供のために、以下の例を参考に、必要な媒体の作成、配布等を行うこと。

(ｱ)　インターネットのホームページの開設、更新等
(ｲ)　施設案内リーフレットの作成・配布
(ｳ)　必要に応じて、情報誌等、各事業のチラシ等の作成・配布
(ｴ)　事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布

3 その他の業務

指定管理者は、施設利用者が円滑な活動ができるよう、必要な指導、助言等を行うなど利用者への支援を行うこと。

(1) 用具等の貸出

指定管理者は、利用者の活動等の便宜を図るために、本施設の備え付けの備品、用具等を必要に応じて貸し出す。

(2) 利便性への配慮

案内パンフレットの配布など利用者の来場に当たっての利便性に配慮すること。

(3) 日報の作成

指定管理者は日報を作成することとし、書式や記載項目については協定にて提示するものとする。

(4) その他業務

電話等での各種問い合わせへの対応、来館者及び見学者等への応接（施設の案内）等、必要な対応を行うこと。

第4 維持管理業務基準

1 保守管理業務

指定管理者は、建築物、駐車場等の機能と環境を維持し、本施設におけるサービス提供が常に円滑に行われるよう、建築物の保守管理業務及び駐車場等の維持管理業務を行うこと。

(1) 建築物等の保守管理

①建物の保守管理

- 指定管理者は、本施設を適切に管理運営するために、日常的に点検を行い、仕上材の浮き、ひび割れ、はがれ、かび等が発生しない状態を維持し、かつ、美観を維持すること。
- 指定管理者は、施設を安全かつ安心して利用できるよう、施設の予防保全に務めること。
- 建築物等の不具合を発見した際には、速やかに市に報告すること。

②建築設備の保守管理

建築設備（給排水設備、空調設備、電気設備等）は、日常点検、法定点検、定期点検等を行い、性能の維持に努める。

(2) 駐車場等の維持管理

指定管理者は、駐車場等の適切な維持管理を行うこと。また、景観に配慮した敷地内の草木等の管理を行うこと。

2 清掃業務

指定管理者は、本施設について、良好な環境衛生、美観の維持に心がけ、施設としての快適な空間を保つために、清掃業務を実施すること。

清掃は、できる限り利用者の妨げにならないように実施すること。

(1) 日常清掃

- 指定管理者は、以下に挙げる箇所について日常的に清掃を行い、施設、備品、器具等が常に清潔な状態に保たれるようにすること。
- 清掃回数等の条件は、指定管理者が利用頻度に応じて、適切に設定すること。
- 消耗品は常に補充された状態にすること。
- 施設が利用される場合は、原則として利用者が、本施設内外（外構を含む）で発生したごみ等を処理するとともに、使用した教養娯楽室等について簡易的に清掃を行うこととする。

①食堂・厨房室
②機能回復訓練室
③作業室兼日常動作訓練室
④特殊浴室
⑤事務所
⑥教養娯楽室
⑦図書室
⑧生活相談室・保健室兼休養室

⑨浴室・脱衣室
⑩集会室兼介護者教育室
⑪男女トイレ・給湯場
⑫倉庫・機械室
⑬玄関、廊下、テラス
⑭施設内駐車場、外構等

(2) 定期清掃

指定管理者は、日常清掃では実施しにくい以下に挙げる清掃等を確実に行うため、必要に応じて定期清掃を実施すること。

①床清掃（年１回程度）
②窓枠及び窓ガラス清掃（年１回程度）
③金属部分の磨き作業、扉及び壁面清掃（年１回程度）

(3) 特別清掃

①ブラインド清掃（年１回程度）
②害虫駆除清掃（必要に応じ適宜）
③屋根清掃（年１回程度）
④照明機器等（年２回程度）
⑤吹出・吸込口清掃（必要に応じ適宜）

(4) その他

・指定管理者は、貸出対象施設の清掃時間、清掃頻度などは施設利用者の妨げとならないよう行うこと。
・日常清掃及び定期清掃のほかにも、必要に応じて清掃を実施し、施設の良好な環境衛生、美観の維持に努めること。

3 設備機器管理業務

指定管理者は、施設の機能を維持するとともに、施設利用者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること。業務に当たっては、確実性、安全性及び経済性に配慮するとともに、正常に機能しないことが明らかになった場合には適切な方法により対応するとともに、市へ報告すること。

(1) 運転監視業務

・設備の適正な運用を図るために行う運転及び監視並びにこれに関連する電力、用水、燃料等の需給状態を管理すること。
・設備に応じて、適切な運転記録をとること。

(2) 日常点検業務

・日常の機器運転管理、点検、整備を行うこと。
・点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

(3) 定期点検･整備業務

・法定点検及び初期性能・機能保持のため、年１回以上運転中の機器を停止し、外観点検、機能点検、機器動作特性試験、整備業務を行うこと。
・その際に、必要な消耗品の更新についても、指定管理者の負担により随時行うこと。
・点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

(4) 防災対策施設機能維持業務

・点検及び正常に機能しない際の対応等について、適切に記録を残すこと。

4 備品管理業務

(1) 備品の管理

・施設における活動に支障をきたさないよう、指定管理者は備品の管理を行うとともに不具合の生じた備品については、市と協議の上更新を行うこと。

・原則として、本施設の維持管理のために必要とされる備品の調達、更新費用は指定管理者、本施設の利用のために必要とされる備品の調達、更新費用は市の負担とする。
・会議室のテーブル机等といった本施設に必要とされる備品については、市が用意する。

①備品の保守管理
・施設の運営に支障をきたさないよう、備品の管理を行う。
・物品管理簿の管理を行う。
・破損、不具合等が発生した時には、速やかに市に報告を行う。

②消耗品
・施設の運営に支障をきたさないよう必要な消耗品を適宜指定管理者が購入し、管理を行う。
・不具合の生じたものに関しては、随時更新を行う。

③事務備品
・施設の運営に支障をきたさないよう事務備品の管理を行う。
・物品管理簿の管理を行う。
・破損、不具合等が発生した時には、速やかに市に報告を行う。

⑤大型備品
・物品管理簿の管理を行う。
・施設の運営に支障をきたさないよう保守点検を行う。
・破損、不具合等が発生した時には、速やかに市に報告を行う。

(2) 備品台帳
・備品の管理に当たっては、指定管理者は備品台帳を作成し、確実に行うこと。
・備品台帳に記載する事項は、品名、規格、金額（単価）、数量、購入年月日、耐用年数等を必ず含むこと。
・備品とは、比較的長期間にわたって、その性質、形状等を変えることなく使用に耐えるものをいう。下田市物品会計規則を参照のこと。

5 駐車場管理業務
・指定管理者は、会館に設置される駐車場の管理を行い、会館の利用者の利用に供すること。
・駐車場料金は原則として無料とするが、施設利用者以外の者が駐車場を利用することがないよう、車両の監視及び誘導を適切に行うこと。

6 保安警備業務
(1) 保安警備業務
・指定管理者は、本施設の防犯、防火及び防災に万全を期し、利用者が安心して利用できる環境の確保のために保安警備業務を行うこと。
・業務に当たっては、建物の使用目的、使用内容等を充分に把握するとともに、警備業法（昭和 44 年法律第 117 号）、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）等関係法令及び監督官庁の指示を遵守すること。
・夜間の保安警備については、原則として機械警備方式を導入する。

(2) 施設保全業務
・部外者の出入状況の確認、鍵の受渡（保管及び記録）、不審者の発見及び侵入阻止、来訪者の応対、遺失品管理等を行うこと。
・急病の発生等の場合には適切に対応すること。

・警備日誌を作成すること。

(3) 巡回業務

・戸締、消灯等の確認、各室の異常の有無の確認及び各所の火災予防点検を行うこと。
・侵入者･不審者等を発見した場合は、適切に対応すること。
・警備日誌を作成すること。

7 目的外使用許可

・自動販売機、公衆電話等を設置する場合は、市（福祉事務所）に対して目的外使用許可の申請を行い、許可を得なければならない。

8 修繕に係る経費について

施設の管理上必要となる施設の修繕については、以下のとおり対応することとする。

(1) 建築物の修繕

・ 天災や老朽化等の指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は市が負担することとする。
・ 市、指定管理者いずれの責めに帰すべき事由か明確でないものについては協議の上、それぞれの負担額を決定するものとする。

(2) 設備機器・備品の修繕

・ 指定管理者が修繕できる程度の軽微なものを除き、指定管理者及び施設利用者の責めに負わない修繕の経費は市が負担するものとする。

9 担保権設定の禁止

指定管理者が設置した施設、備品及び物品に対しては担保権を設定してはならない。

第5 経営管理業務基準

1 事業計画書の作成業務

・指定管理者は、毎年度当初に事業計画書を作成し、市に提出すること。
・毎年 10 月 31 日までに次年度事業計画書（案）を作成し、市に提出すること。
・作成に当たっては、市と調整を図ること。

2 事業報告書の作成業務

・指定管理者は、月例報告書及び地方自治法による事業報告書を作成すること。
・月例報告書は、翌月 10 日までに市へ提出すること。
・事業報告書は、前年度の事業報告を毎年度終了後 30 日以内に、市へ提出すること。
・月事業報告書に記載する内容は以下のとおりとし、書式は、市と指定管理者で協議の上、定める。
・月事業報告書
  (ｱ) 管理業務の実施状況
  (ｲ) 利用状況（使用者、使用率、入場者数、利用料金収入等）
  (ｳ) 管理経費等の収支状況
  (ｴ) 自己評価

3 事業評価業務

指定管理者は、以下の方法により、利用者等の意見や要望を把握し、運営に反映させるよう努めるとともに、結果について市に報告すること。

事業報告書及び事業評価の結果等を考慮した上で、指定管理者の業務が基準を満たしていないと市が判断した場合、是正勧告を行い、改善が見られない場合、指定を取り消すことがある。

(1) 利用者アンケート

・施設利用者を対象に、本施設において提供するサービスの評価に関するアンケート等を随時実施すること。

・指定管理者は、アンケート用紙の作成、配布、回収及び分析を行うこと。

(2) 施設の管理運営に対する自己評価

・施設の管理運営に関して、上記アンケート調査について適宜自己評価書を作成し施設運営の改善を行う。

・その結果を事業報告書にまとめ市へ提出すること。

(3) 自己評価書

・利用者からの要望、不満等について把握に努め、把握した要望等については、利用者に対してＨＰや掲示板等で回答するなど、双方向型の対応を図るとともに、月ごとにまとめ、月事業報告書に沿い報告すること。

・毎年度末に、毎年の活動内容（事業計画達成度、利用者の満足度等）を自己評価し、市に報告すること。

4 関係機関との連絡調整業務

指定管理者は、次の会議を開催するなどにより、関係機関との連絡調整を図ること。

・連絡調整会議（市）開催：適宜

5 指定期間終了時の引継業務

指定管理者は、指定期間終了時に、次期指定管理者が円滑かつ支障なく本施設の業務を遂行できるよう、引継ぎを行う。

第6 在宅高齢者及び心身障害者に係る保健福祉の増進に関する業務の基準

指定管理者は、在宅高齢者、心身障害者、その介護者及び地域の福祉の向上という会館の設置の目的に基づき、以下に示す業務を行うものとする。

1 通所介護事業及び介護予防通所介護事業

介護保険法の規定に基づく指定通所介護事業及び指定介護予防通所介護事業を行うこと。

2 在宅高齢者の各種相談に関すること

在宅高齢者の各種相談業務の対応を図る。

3 在宅高齢者のための施設の提供に関すること

在宅高齢者の生きがいと健康増進のため、施設利用者の利用促進を図る。

4 心身障害者のための施設の提供に関すること

心身障害者の福祉向上のため、施設利用者の利用促進を図る。

5 その他会館設置の目的を達成するために必要な事業

その他、市民の自主的な福祉活動等への支援及び在宅高齢者の生きがいと福祉向上の活動の場を提供し、その活動の支援を行う。

第7 自主事業

1 指定管理者の企画による事業

指定管理者は、在宅高齢者、心身障害者、その介護者及び地域の福祉の向上という会館の設置趣旨に基づき自主事業を実施し、指定管理者の収入とすることができる。この場合、事業決定前にその内容をあらかじめ市に通知し、市の承認を得て実施するものとする。

(ｱ) 市が本施設の使用を求める日程以外の使用
(ｲ) 一般利用とのバランスが図られた使用
(ｳ) 公序良俗に反しない使用
(ｴ) 関連する法規を遵守し、施設の特徴等に沿った内容の使用

2 その他事業

指定管理者は、上記の事業の他、施設の利用促進、利便性の向上等を考慮したその他事業を提案し、市の承認を得て実施するものとする。

第8 その他

1 管理体制の整備等

(ｱ) 指定管理者は、本事業を円滑かつ適切に遂行することが可能な維持管理・運営体制を構築すること。
(ｲ) 指定管理者は、指定管理業務に関する総括責任者を配置し、関係機関との必要事項の連絡調整を図ること。

2 記録の保管

・指定管理者は、本事業の実施に伴って作成･整備した図面、記録類について、汚損、紛失等のないよう適切な方法で保存･保管し、次期指定管理者に引き継ぐこと。
・保存の期間は、基本的に以下のとおりとする。
(ｱ) 協力業者一覧表、メーカーリスト、各取扱説明書、保証書　永年
(ｲ) 設備機器台帳、計器台帳、工具台帳　永年
(ｳ) 官庁届出控、報告控　永年
(ｴ) 年間、月例定期点検、測定記録　５年
(ｵ) 業務連絡簿、年間･月間作業計画表、管理日報･月報　５年
(ｶ) 日誌（機器運転日誌、作業日誌）　５年
(ｷ) 事故、傷害記録　５年
(ｸ) 補修記録　５年

3 その他留意事項

(1) 施設の運営に関する留意事項

・市が施設を利用する場合及び市との共催により関係団体が施設を利用する場合、利用料金を減免する制度がある。

・市が施設を利用する場合及び市との共催により関係団体が施設を利用する場合、規則で定められた時期より先行して予約ができる場合がある。その場合には、指定管理者と利用の調整を行う。

(2) 施設の管理に関する留意事項

・施設内に、原則として喫煙場所は設けない。
・防火管理者を選任し、担当業務を遂行する。
・自衛組織を結成し、防火・防災に努める。

(3) モニタリング及び実績評価

市は、指定期間中にモニタリング及び実績評価を実施する。なお、実績評価に当たり、有識者・専門家等からなる外部委員会を設置する場合がある。

①モニタリングの実施

・市は、指定管理者の業務の遂行状況や実績を確認するため、モニタリングを行う。

②実績評価の実施

・市は、指定管理者が事業計画書に基づき提供する業務の水準を確認するため、実績評価を行うとともに、その結果を公表する。

③業務の基準を満たしていない場合の措置

・実績評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合、市は、指定管理者が必要な改善措置を講じるよう通知や是正通告を行い、それでも改善が見られない場合、協定を解除することがある。

(4) その他

①法令の遵守と個人情報保護

・この施設の管理に当たっては、日本国法令、下田市総合福祉会館の設置及び管理に関する条例及び同条例施行規則を遵守するものとする。また、業務上知り得た個人情報については、下田市個人情報保護条例に準じ、その保有する個人情報の取り扱いに伴う個人の権利利益の侵害の防止について必要な措置を講じなければならない。

②名札の着用

・会館の運営に従事する職員は、利用者に施設職員とわかるように、名札を着用する。

4 保険への加入

・指定管理者は募集要項等に定める自らのリスクに対応して、適切な範囲で保険に加入することとする。
・建築物に対する火災保険（共済）については市が加入する。
・施設賠償保険（別紙１参照）については指定管理者が加入する。なお、保険範囲等については協定において定める。
・施設及び設備の設置に起因する損害又は傷害に対する賠償については市がその責を負う。ただし、施設及び設備の管理に起因する損害又は傷害に対する賠償においては、指定管理者がその責を負う。この場合、市が国家賠償法（昭和22年法律第125号）に基づき利用者その他の第三者に対する賠償に応じた場合は、指定管理者にその費用を請求するものとする。

（別紙１）

指定管理者が契約を締結すべき保険

指定管理者は、指定の期間中、次の保険契約を締結するものとする。なお、保険契約については、１年毎に更新する場合も可能とする。

○　施設賠償責任保険
保険契約者－指定管理者
被保険者－指定管理者
保険の対象－会館の施設内における法律上の賠償責任
保険期間－指定管理の期間中更新し続けるものとする
補償額－対人：１名当たり１億円以上、１事故当たり３億円以上
対物：１事故当たり５千万円以上
免責金額－なし